FICHA TÉCNICA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN CENTRO DE CONTACTO, CON EL PROPÓSITO DE BRINDAR ATENCIÓN DE PRIMER Y SEGUNDO NIVEL, Y DEMÁS SERVICIOS FUNCIONALES REQUERIDOS POR LA ENTIDAD, SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS CONTENIDAS ESTE DOCUMENTO

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General – Oficina de Sistemas
Calle 57 No. 8-69 – PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270

TABLA DE CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1 INTRODUCCIÓN 4
2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD 5
3 ALCANCE EL SERVICIO 6
4 SERVICIOS 7
4.1 Inbound 7
4.2 Outbound 10
4.3 Servicio de Chat 10
4.4 Asistente Virtual Bots 11
4.5 Social Media (Redes Sociales) 11
4.6 Teléfono remoto en puntos de atención presencial SENA 12
4.7 Servicio de Correo Electrónico 12
4.8 Mensajes Cortos de Texto o SMS 13
4.9 WhatsApp Business 13
5 REPORTES 13
6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO 14
6.1 Requerimientos Técnicos básicos para todos los servicios: 14
6.2 Requerimientos Físicos y Lógicos para todos los servicios: 16
6.3 Requerimientos de seguridad: 17
7 HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA 18
7.1 Gestión y Registro 19
7.2 Grabación de llamadas 19
7.3 Monitoreo del Servicio 20
7.4 Base de datos de usuarios del servicio de Centro de Contacto 21

8 RECURSO HUMANO 21
8.1 Perfiles y Roles del Equipo 22
9 ESPACIO FISICO Y DOTACIÓN 30
10 ALISTAMIENTO, OPERACIÓN Y ESTABILIZACIÓN 31
11 CIERRE DEL CONTRATO 34
12 HORARIOS DE ATENCIÓN 34
13 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 35
13.1 Aspectos para la medición de indicadores de soporte: 38
13.2 Indicador De Calidad Del Servicio 39
13.3 Indicador De Disponibilidad Del Servicio 40
14 CONSIDERACIONES GENERALES: 45
15 GLOSARIO: 46

1 INTRODUCCIÓN

Contratar los servicios de un centro de contacto con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, así como de back office hacia clientes internos y externos a nivel nacional, que contemple como mínimo los servicios de telefonía (atención de llamadas entrantes y salientes), Conmutador Nacional, chat, correo electrónico y mensajes de texto (SMS) gestión de formularios de contacto, atención a través de chats o video chats, redes sociales, retención, encuestas de satisfacción al cliente, elaboración y mantenimiento de bases de datos, investigación de mercados, ventas, cobranzas, concertación de citas, gestión de PQRS y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad.

El modelo de los servicios solicitados es por demanda y por lo tanto, el operador o contratista deberá contar con las condiciones físicas, técnicas de infraestructura y de servicios para responder a los requerimientos que desde la Entidad se emitan y que sean concordantes con el objeto y condiciones del contrato.

Con el fin de cumplir y responder a los procesos operativos y misionales del SENA, se requiere que la prestación del servicio cumpla con las fases del ciclo de vida del mismo especificado en el modelo ITIL V3.0 Fase de Estrategia, de Diseño, de Transición, Etapa de Operación y Mejoramiento Continuo inherentes a un Centro de Contacto (Contact Center) y que garantice como mínimo:

- Recepción y transferencia de llamadas – Conmutador, así como la notificación por vía correo electrónico de las llamadas no atendidas por servidores
- Recepción y gestión de llamadas entrantes de la totalidad de las líneas
- Recepción y gestión de Chat
- Gestión de Llamadas salientes - Outbound.
- Envío y recepción de Mensajes Cortos de Texto o SMS (Short Message Service)
- Envío de correos electrónicos masivos de acuerdo a información suministrada por la Entidad.
- Actualización, gestión y análisis de base de datos
- Backoffice
- Implementación de Bots
- Minería de datos
- Gestión de PQRS

Demás servicios requeridos por la Entidad con el fin de asegurar la pertinencia en la comunicación con los distintos grupos de interés.

El Contratista deberá aplicar las normas que sobre protección de datos personales y Habeas Data expida el Gobierno Nacional para el sector público de acuerdo a normatividad

vigente, así como las que defina internamente el SENA. Toda información que se genere como parte de la ejecución del servicio y las diferentes actualizaciones realizadas durante la vigencia del mismo, son propiedad del SENA y deberá ser entregada a la entidad cuando lo requiera en medio magnético proporcionado por el Proveedor de servicios y que sea compatible con los medios de almacenamiento que la Entidad disponga.

2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

De conformidad con lo expuesto anteriormente y de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés de la Entidad, como lo son el desarrollo social y técnico al recibir formación profesional integral de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial, trabajadores, ciudadanos, egresados y aprendices, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país, se proyecta el siguiente periodo con un canal telefónico digital soportado en data business y omnicanalidad así como en customer experience e innovación; contemplando además del recurso tecnológico que el recurso humano se valide por medio de sistemas cognitivos asegurando así la prestación de un servicio con calidad e identidad SENA.

Lo anterior en pro de dar cumplimiento a los lineamientos del DNP – Departamento Nacional de Planeación, el Programa y Protocolo Nacional de Servicio al Ciudadano y Gobierno digital, obteniendo como resultado:

- Fomentar el conocimiento de servicios misionales ofrecidos por la Institución.
- Apoyar el logro de las metas y objetivos misionales de la institución.
- Asegurar el contacto con población en la totalidad del territorio Nacional de manera incluyente.
- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
- Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.
- Generar reportes con resultados de gestión en Línea, los cuales faciliten la toma de decisión oportuna y pertinente por parte de la Entidad.

El SENA desarrolla sus procesos misionales soportados sobre un grupo de servicios de tecnologías de la información y comunicaciones y cuya visión está orientada a mantener la cobertura y mejorar la calidad para alcanzar sus objetivos, que lo ubique en los más altos niveles de prestación de servicios, atención con pertinencia y servicio al cliente.

Con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos, el SENA ha implementado como parte de sus actividades, el funcionamiento de un Centro de Contacto para brindar a los usuarios y clientes externos e internos de manera oportuna y eficiente, la información y asesoría necesaria en los temas de su interés, relacionados con el portafolio de los trámites y servicios prestados por el SENA.

Actualmente, el SENA soporta el servicio de Centro de Contacto bajo un contrato suscrito con el CONSORCIO SENA - ATENTO y cuya vigencia está próxima a terminar. Por lo anterior, el SENA requiere llevar a cabo un proceso selección que le permita dar continuidad al servicio de Centro de Contacto, incorporando nuevos servicios y canales de comunicación en su desarrollo.

3 ALCANCE EL SERVICIO

Los servicios se prestarán a través del canal telefónico y en los canales que defina la estrategia de servicio.

El Centro de Contacto es un servicio integrado para la atención de primer y segundo nivel de usuarios internos y externos del SENA, que debe permitir: La recepción, asesoría, gestión, trámite, y respuesta de información relacionada con el portafolio de servicio del SENA. De igual manera debe permitir la recepción, registro y direccionamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), denuncias y demás enmarcadas en la ley anticorrupción y la ejecución de campañas de promoción del portafolio de servicios del SENA y la Ejecución de procesos masivos que se requieran. Lo anterior a través de los siguientes canales:

1. Telefónico
2. Correo Electrónico
3. Chat
4. PQRS y denuncias
5. Mensajes de texto (SMS)
6. Redes Sociales
7. Presencial
8. Y cualquier canal que se requiera según necesidad de la Entidad

La interventoría será el conducto competente para la comunicación y verificación del cumplimiento de la totalidad de las obligaciones pactadas, enmarcadas bajo el contrato suscrito con el proveedor de servicios del Centro de Contacto, entendida como una Interventoría Integral, que contemple como mínimo los siguientes aspectos: Administrativo, Técnico, Operativo y Jurídico.

Se debe tener presente que el SENA cuenta con un comité coordinado por la Dirección de Empleo y Trabajo y la Oficina de Sistemas, el cual tiene como fin establecer de manera continua los lineamientos del desarrollo funcional del contrato, su mejora continua y el análisis de los riesgos, que a su vez con participación activa de las partes involucradas (Proveedor de servicios de Contact Center, Interventoría, Oficina de sistemas, DET de la Entidad, así como los demás participantes que la ejecución que el contrato requiera), cumplirá con tareas de monitoreo, seguimiento, control y verificación de las actividades ejecutadas en el contrato.

4 SERVICIOS

El Proveedor deberá contar con la(s) herramienta(s) pertinente(s) que permita(n) omnicanalidad, entendida como la integración de todos los canales existentes en el mercado, de manera tal que se generen caminos que se interrelacionen para que el usuario que inició una comunicación por una vía de interacción pueda continuarla por otra, aplicable a la totalidad de los canales de atención y servicios contemplados en el marco del contrato, debe incluir Trazabilidad End to End y servicios proactivos.

Es importante contemplar que durante la ejecución del contrato se deberá evaluar y propender por la virtualización y/o automatización de los servicios prestados a través del canal telefónico; descrito lo anterior se puede desprender de la ejecución del presente contrato la disminución de puestos de trabajo garantizando el cumplimiento de indicadores estratégicos, operativos, de calidad y demás acordados.

Los servicios requeridos que deberán ser contratados son los siguientes:

4.1 Inbound

Para la prestación del servicio y gestión de las llamadas entrantes, el CONTRATISTA debe:

1. Gestionar las llamadas entrantes de la Dirección General del SENA y las sedes a nivel nacional a través de las líneas que la Entidad tiene dispuestas para tal fin. El SENA se reserva el derecho al cambio de las líneas y números telefónicos mencionadas en el presente documento.

2. Transferir las llamadas que así lo requieran, a funcionarios y contratistas del SENA (Línea Conmutador nacional).
3. El contratista debe suministrar un canal telefónico independiente para cada una de las líneas que maneja el SENA, entre ellas; atención al ciudadano, atención al empresario, línea de PQRS y línea Anticorrupción con numeración de fácil recordación y a los cuales serán desbordadas las llamadas de las líneas gratuitas nacionales 018000 actualmente contratadas por la Entidad.
4. En caso que la entidad lo requiera, numeraciones telefónicas asociadas a las líneas de atención al ciudadano, línea y atención al empresario, línea de PQRS y Anticorrupción, deberán ser cedidas al SENA una vez finalizado el contrato.
5. Dada la dinámica que se presenta en este tipo de servicios de centro de contacto, durante la ejecución del contrato puede surgir la necesidad de aprovisionar o suministrar una(s) nueva(s) línea(s) para atender necesidades puntuales de la Entidad o por normativa, ante ello es necesario que el proveedor atienda los requerimientos del SENA para suplir la necesidad, todo ello acorde a los costos y condiciones pactadas al suscribir el contrato.
6. La unidad de respuesta de voz interactiva (IVR) debe permitir como la caracterización y autogestión de las llamadas.
7. Implementar mensajes pregrabados para opciones del menú del IVR y llamadas, modificables de acuerdo con la necesidad del SENA, los cuales serán entregados por la Entidad.
8. Distribuir de manera automática las llamadas a un grupo de agentes mediante un algoritmo de enrutamiento y distribución que interactúe con llamadas atendidas y transferidas del IVR al agente y viceversa.
9. Realizar la tipificación de las llamadas Inbound en mínimo un 94% del total de llamadas atendidas en el mes, este porcentaje podrá ser validado en la revisión de ANS semestral.
10. Implementar y aplicar encuestas con el propósito de realizar medición al nivel de satisfacción del usuario. Esta encuesta se aplicará a los usuarios del servicio inbound y chat y los demás servicios que el SENA disponga una vez finalizada la atención del servicio y de forma automática. Dicha medición deberá como mínimo evaluar aspectos de: Amabilidad, Claridad y Solución. La encuesta a aplicar, previa determinación del área líder funcional del SENA, deberá ser evaluada por los usuarios con puntuaciones de 1 a 5, siendo 5 el valor de mayor puntaje y 1 el de menor puntaje. El contratista deberá presentar en el informe de gestión los resultados de la encuesta aplicada durante el mes. La metodología de medición en preguntas y respuestas podrá ser modificada cuando la Entidad lo requiera.
11. Implementar guiones para cada uno de los tipos de requerimientos y para cada una de las modalidades de acceso por parte de los clientes, previa aprobación del área líder funcional del SENA.

12. Proveer la herramienta de gestión que contemple como mínimo las siguientes características y que esté en capacidad de integrar cada uno de los servicios requeridos para la prestación del servicio:

- Capturar la información durante el contacto
- Asignar automáticamente un número único de llamada
- Determinar automáticamente fecha y hora de la llamada
- Identificar al Agente que atiende la llamada
- Identificar ciudad de donde procede la llamada
- Ingresar información del usuario que se comunica: Nombre del usuario, Identificación del usuario, No. Telefónico del cual se comunica el usuario y los demás requeridos por el SENA
- Tipificar la solicitud por temas y subtemas, según configuración definida al inicio de la operación del servicio, la cual podrá ser ajustada en cualquier momento a necesidad de la Entidad.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Incluir observaciones a la llamada
- Atención automática.
- Bloqueo de llamadas impertinentes, bromas, previa autorización de la Entidad.
- Monitoreo de llamada
- Parqueo de llamada
- Colas de llamada
- Grabación de llamadas
- Recuperación de llamada
- Transferencia de llamadas
- Llamada en espera
- Interactive Voice Response (IVR) transaccional
- Llamadas locales y remotas de agentes
- Música y/o mensajes institucionales en espera o en transferencia
- Marcador automático
- Mensajería SMS
- Transferencia atendida
- Temporizador de llamadas
- Almacenamiento en base de datos
- Integración de base de datos
- Integración con otros sistemas

4.2 **Outbound**

Para la totalidad de las transacciones salientes correspondientes al outbound, el CONTRATISTA deberá:

1. Ejecutar las campañas en los tiempos acordados con el SENA para el cumplimiento de los ANS definidos.
2. Sugerir o proponer como valor agregado guiones de las campañas a ejecutar previa aprobación del SENA.
3. Estructurar la base de datos que refleje la gestión y resultado de las campañas ejecutadas para seguimiento y control de la interventoría y el SENA, de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin.
4. Contar con las herramientas de gestión para el monitoreo de resultados de las campañas.
5. Proveer las herramientas necesarias para cumplir con el desarrollo de las campañas outbound solicitadas por la Entidad.

4.3 **Servicio de Chat**

El CONTRATISTA debe:

1. Recepcionar y gestionar el servicio del Chat, respondiendo los requerimientos de los usuarios. La herramienta de chat debe tener la funcionalidad de encolamiento de sesiones recibidas por este canal y debe proveerla el contratista.
2. El contratista debe garantizar que la atención inicial será realizada por medio de bots, que tengan la capacidad de transferir la atención a un agente humano u otro medio de atención que se requiera implementar durante la ejecución del contrato.
3. Tener una herramienta que permita a cada agente la comunicación con más de un usuario en simultáneo, sin superar 3 sesiones de forma simultanea por agente.
4. El agente de chat no podrá recepcionar llamadas telefónicas de manera simultánea con la atención de su canal. Sera agente exclusivo Chat.
5. El servicio de chat, deberá contar con video llamada o la herramienta para atención de población con discapacidad visual y/o auditiva, integrada a la sala de chat, lo anterior de acuerdo a la Ley Estatutaria 1618 de 2013 - políticas de inclusión social, este servicio deberá como mínimo contemplar lenguaje de señas, conversión texto-voz- texto, lenguaje nativo y en caso de ser soportado por agente virtual este deberá estar acorde a la imagen institucional SENA.

6. Almacenar el historial de las conversaciones por un periodo no menor a seis (06) meses asignándoles un número único de identificación
7. El chat deberá permitir el envío y recepción de archivos adjuntos, así como imágenes, direcciones URL, manuales, ubicación, videos y demás adjuntos que la Entidad requiera.

4.4 Asistente Virtual Bots

El contratista deberá proveer el servicio de Bots, el cual se encargará de la comunicación inicial con el objetivo de que pueda apoyar los grupos de interés del SENA en la resolución de dudas o en la búsqueda de información frecuente.

El bots debe estar en capacidad de realizar la transferencia a los agentes humanos, a fin de continuar con la atención.

La herramienta deberá contar con NLU PROPIO (Natural Languaje Understanding), diseñado con sistemas de redes neuronales y modelos de fácil aprendizaje, que permita la implementación de Bots en períodos de tiempo cortos, usando frases de aprendizaje y robusteciéndolos con modelos de aprendizaje progresivo; con reconocimiento de lenguaje nativo, con manejo de modismos y de inteligencia artificial, analytics, reconocimiento de imágenes y audio, posibilidad de escalamiento y las demás características que la Entidad requiera.

Cuando el contrato finalice el desarrollo de los bots debe ser cedido al SENA, aclarando que deben ser tanto los bots como los códigos para el desarrollo, realizado.

Los bots deben estar en capacidad de atender todos los agentes digitales, emails, chat, WhatsApp, redes sociales, sms, y los que el SENA requiera para su operación.

4.5 Social Media (Redes Sociales)

El proveedor deberá estar en la capacidad integral de atender, disponer y reaccionar a través de espacios como Facebook, Twitter, YouTube y los demás espacios que el SENA requiera ofreciendo soluciones prácticas y en tiempo real, así como contar con la herramienta que permita la integración y atención de redes sociales. La herramienta de atención al cliente en social media debe cumplir con las siguientes funcionalidades básicas:

1. Monitorizar todos los perfiles sociales de la empresa
2. Capacidad de atención proactiva al cliente: búsquedas avanzadas
3. Capacidad para crear workflows, asignar mensajes y priorizar menciones
4. Capacidad de filtrar mensajes "spam"
5. Capacidad para crear perfiles con permisos específicos para diferentes tipos de agentes
6. Alertas, workflow y tags automatizados
7. Alertas de posibles crisis
8. Análisis del rendimiento del equipo
9. Capacidad de integración con CRM

4.6 Teléfono remoto en puntos de atención presencial SENA

El proveedor deberá estar en la capacidad de prestar el servicio de Teléfono remoto, los cuales serán dispuestos e instalados por el proveedor en los puntos presenciales que la Entidad disponga para tal fin, asegurando: las condiciones físicas, técnicas, de infraestructura, de conectividad y de servicios, así como las demás necesarias para responder a los requerimientos que desde la Entidad se emitan y que sean concordantes con dicho servicio.

4.7 Servicio de Correo Electrónico

Para la prestación del servicio de Correo Electrónico (Mailing), el CONTRATISTA deberá:

1. Enviar correos electrónicos de manera individual o masiva de acuerdo a información suministrada por la Entidad. Las cuentas de correo para esta gestión serán suministradas por el SENA.
2. Ejecutar a través de este medio las campañas y servicios requeridos por el SENA.
3. El servicio de correo electrónico, debe tener la capacidad de adjuntar archivos, hipervínculo, imágenes, direcciones de url, manuales, ubicación, videos y demás adjuntos que la Entidad requiera.
4. Almacenar el historial por un periodo no menor a seis (06) meses asignándoles un número único de identificación.

4.8 Mensajes Cortos de Texto o SMS

El CONTRATISTA para la prestación del servicio de SMS, debe:

1. Tener una herramienta para el envío de Mensajes de Texto o SMS (Short Message Service) en doble vía, individuales o masivos de acuerdo con la información suministrada por la Entidad, los mensajes deberán ser identificados con destinatario: nombre "SENA" y código reservado.
2. Generar reportes del envío de los mensajes de acuerdo a los requerimientos del SENA.

4.9 WhatsApp Business

1. El contratista dispondrá de los recursos necesarios para implementar el servicio de WhatsApp Business como canal de atención al ciudadano, cumpliendo con las políticas de seguridad y privacidad de la información.
2. El contratista cederá y/o entregara al SENA toda la información requerida, dentro de ella el número de línea asociado al servicio de WhatsApp, para asegurar la continuidad del servicio una vez finalizado el contrato.

5 REPORTES

Para determinar la efectividad y establecer planes de mejoramiento del servicio, el CONTRATISTA debe:

1. Entregar a la interventoría reportes diarios de la operación de los servicios con la siguiente información; Cantidad de transacciones entrantes, transacciones atendidas, Atendidas en el tiempo oportuno, TMO, Nivel de servicio, Nivel de atención, facturación asociada al servicio y demás información y contenido que considere la interventoría y previa aprobación de la Entidad.
2. El operador deberá entregar a la interventoría la factura del mes inmediatamente anterior, junto con los respectivos soportes parafiscales y documentos que se requieran dentro de los 10 primeros días del siguiente mes, a fin de no retrasar los pagos de su operación.
3. Entregar a la interventoría junto con el informe mensual de gestión, reporte de cierre de los servicios prestados como se detalla a continuación:
    - Reporte de Inbound - Llamadas entrantes

- Reporte de Outbound
- Reporte de Chat
- Reporte de correo electrónico
- Reporte de IVR transaccional
- Reporte de tipificación
- Reporte de Redes sociales
- Y los demás requeridos por la Entidad y /o los correspondientes a cada canal de atención y servicio.

4. En caso de menor facturación los excedentes o los saldos se acumularan para cubrir periodos de mayor facturación.

6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

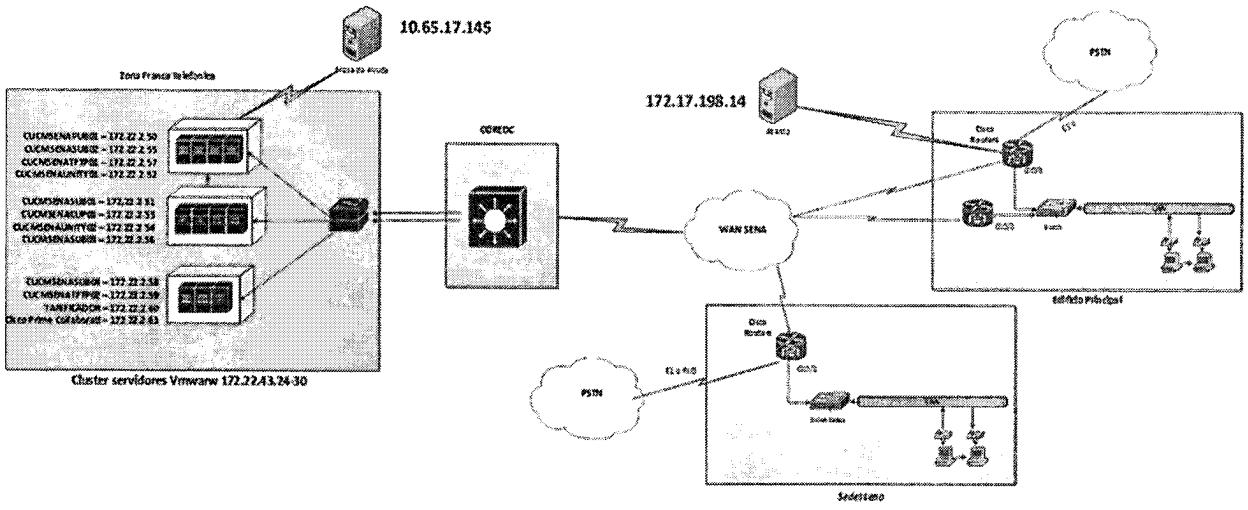
En el cumplimiento del objeto de los servicios ofrecidos, el CONTRATISTA debe proveer y garantizar la infraestructura tecnológica, de comunicaciones y operativa. Por lo tanto, el contratista debe brindar lo siguiente:

6.1 Requerimientos Técnicos básicos para todos los servicios:

1. Los servicios deben proveer los requisitos técnicos de los diferentes canales de comunicación dispuestos para el contacto que se realice con los usuarios, tales como:
   - Infraestructura tecnológica para la atención telefónica desde el centro de contacto.
   - transferencias desde y hacia el conmutador telefónico del SENA.
   - Canal de Internet para acceso desde el portal Web del SENA.
   - Herramienta para Chat.
   - Herramienta para administración y gestión de redes sociales
   - Herramienta para envío masivo y personalizado de correo electrónico.
   - Servidor para envío masivo y personalizado de SMS.
   - Administración y gestión de herramientas y plataformas digitales que permitan a la Entidad permanecer a la vanguardia de los avances tecnológicos con tendencias en los servicios BPO.
2. Si durante la prestación del servicio, el mercado ofrece nuevos tipos o medios de comunicación masiva según innovaciones tecnológicas, el SENA se reserva el derecho a solicitar los nuevos servicios para dar cumplimento al objeto del contrato previo análisis, viabilidad y pertinencia por parte Dirección de Empleo y Trabajo de

la Dirección General, autorización de la Oficina de Sistemas de la Entidad y concertación previa con el contratista.

3. El CONTRATISTA debe garantizar la integración y conexión con la solución de telefonía IP con la que cuenta el SENA.
4. .La infraestructura implementada debe soportar todos los protocolos de red y de comunicaciones que garanticen el cumplimiento de todos los servicios y condiciones definidas en el contrato.
5. El CONTRATISTA, debe dimensionar, habilitar y mantener un canal de datos dedicado con redundancia, entre el centro de contacto y la red SENA dispuesta para el acceso a los sistemas de información y la red de telefonía IP.
6. La última milla del canal de datos dedicado redundante podrá pertenecer al mismo proveedor de servicio siempre y cuando esté conectada a un equipo concentrador o de borde diferente al del canal principal.
7. La conexión entre el centro de contacto y la red de telefonía IP del SENA se establecerá por medio de una troncal SIP bajo el estándar RFC 3261, la cual debe soportar todos los códec de audio GSM, ITU G.711, ITU G719, ITU G.722, ITU G.723.1, ITU G.726, ITU G.728 e ITU G.729, así como la encriptación tanto de medios como de señalización.
8. La solución del Centro de Contacto debe soportar IPv4 e IPv6.
9. El contratista deberá realizar las tareas y acciones necesarias para que se dé la compatibilidad de tecnología y conectividad con la red del SENA. Como modelo de referencia se presenta el siguiente esquema de la tipología de red de telefonía IP:



10. El Contratista debe estar en la capacidad de integrar los servicios del centro de contacto a los sistemas de información y aplicaciones de acuerdo con los

requerimientos del SENA, relacionados con: conectividad en doble vía, registro, consulta, actualización y tipificación de la información.

11. Efectuar el monitoreo continuo del enlace entre el Centro de Contacto y el SENA, para garantizar la operación y disponibilidad de los servicios.
12. Efectuar la configuración, mantenimiento y administración de todos los recursos tecnológicos dispuestos para la operación del centro de contacto durante la vigencia del contrato.
13. El contratista será el único responsable del normal funcionamiento de la totalidad de los componentes de infraestructura tecnológica y física del servicio y elementos necesarios que de él dependan para soportar el servicio requerido por el SENA, en las condiciones y términos definidos por el contrato.
14. Contar con los servicios de telefonía pública necesarios para la recepción de la totalidad de las llamadas efectuadas a las actuales líneas de atención del SENA y de las que por disposiciones regulatorias sean requieran implementar durante la vigencia del contrato.
15. Se deben desarrollar dos Planes de Continuidad del Negocio (PCN) al año, durante los meses de Marzo y Septiembre, en los cuales se deben validar: Planta telefónica, redes, laboratorio IPv4 e IPv6, IVR, Planta eléctrica, servidores, puestos de trabajo, temperatura, condiciones generales del contrato o los que el SENA disponga, estos se deben ejecutar en todas las sedes aptas para la prestación del servicio previas a la puesta en marcha de la operación por primera vez y/o por crecimiento de operación las cuales serán ejecutadas y soportadas mediante informe por la interventoría.
16. Para la puesta en marcha de la operación por primera vez se debe desarrollar la totalidad de los planes de continuidad de negocio (PCN) mínimo con una semana antes de salir a producción.
17. El contratista deberá asegurar el crecimiento de puestos de trabajo mínimo con 15 días hábiles de anterioridad.
18. Para los equipos tecnológicos asignados a los agentes de servicio de la operación se deberá asegurar su actualización, a fin de mantener la última versión requerida que asegure la compatibilidad con las aplicaciones de la Entidad, de acuerdo a necesidad.

6.2 **Requerimientos Físicos y Lógicos para todos los servicios:**

El CONTRATISTA debe contar mínimo con los siguientes elementos físicos y lógicos debidamente dimensionados para la prestación del servicio:

1. Herramienta ACD (Automatic Call Distribution), que cuente con la funcionalidad para encolamiento multicanal de llamadas.

2. IVR (Interactive Voice Response). Sistema de audio respuesta como "front" de la solución que tendrá la funcionalidad transaccional, de información, autogestión y enrutador al grupo de agentes que gestionan el servicio o ejecución de campañas.
3. Realizar durante el proceso de empalme, el diseño del árbol del IVR transaccional y de autogestión. Se deberán realizar los ajustes pertinentes en el IVR de acuerdo a las necesidades del SENA, en el momento que ésta lo requiera, sin que esto genere sobrecostos para la Entidad.
4. Telefonía integrada por computador (CTI) que permita atención personalizada tan pronto el agente recibe la llamada.
5. Disponer de algoritmos de predicción de marcación y enrutamiento de llamadas a los agentes del servicio del centro de contacto.
6. Grabador de llamadas
7. Garantizar a la Entidad y a la Interventoría acceso remoto y continuo sobre las herramientas de monitoreo, seguimiento y soportes a los servicios prestados por el Centro de Contacto, con licencias a cargo del operador.
8. Disponer, habilitar, administrar y mantener los recursos de infraestructura física, técnica y lógica, necesarios para la operación del servicio durante el tiempo de ejecución del contrato.
9. Incluir un modelo de configuración y sistema que garanticen la seguridad de la información manejada para la prestación del servicio.
10. Mantener un backup de la base de datos de tipificación de las transacciones registradas en la operación del servicio. El servicio de Centro de Contacto debe contar con su infraestructura física y lógica configurada con características de redundancia, tolerancia a fallos y protección, para soportar los servicios con los niveles de disponibilidad requeridos para la prestación del servicio.

6.3 **Requerimientos de seguridad:**

Para la prestación del servicio de Centro de Contacto, el CONTRATISTA debe:

1. Proveer, administrar, operar, mantener, respaldar y recuperar los diferentes componentes de infraestructura tecnológica que componen el servicio y las demás requeridas para garantizar la continuidad y la calidad en la prestación del servicio.
2. El contratista debe definir y documentar como mínimo los siguientes procedimientos y normas de operación:
   - Backup de Información
   - Selección y contratación de personal
   - Administración de Usuarios y Contraseñas
   - Administración de Riesgos

- Mantenimiento
- Control del Buen Uso de Red y Correo Electrónico
- Planificación de la Capacidad de Operación
- Control de Documentos y registros
- Acciones Correctivas y Preventivas de la operación.
- Capacitación y Entrenamiento.

3. El CONTRATISTA debe establecer una cláusula de confidencialidad alineadas a las políticas públicas y las propias de la Entidad, que le permita conocer a sus subcontratistas las condiciones bajo las cuales tendrán acceso a la información del SENA.
4. El CONTRATISTA debe contar con procedimientos y controles para la destrucción y/o reutilización segura de medios magnéticos que eviten filtraciones de información.
5. A nivel de red, el contratista debe implementar como mínimo los siguientes mecanismos de seguridad: Control de códigos maliciosos, control de códigos móviles, Firewall de aplicaciones, controles de red (IDS, IPS, seguridad en redes inalámbricas, endurecimiento a nivel de enrutadores y switches, control de acceso por puertos de conexión, herramientas para detección de sniffing, spoofing, entre otras, Data Loss Prevention, endurecimiento tanto de la transmisión como del almacenamiento del servicio de correo electrónico, gestión de Logs tanto en servidores como en los firewalls, en routers, switches e IDS/IPS, manejo centralizado de logs para la realización de correlación de eventos, sincronización de relojes y acceso de dispositivos móviles, así como cámaras a la operación.
6. Se deben usar los registros de auditoría o logs de eventos para evidenciar fallas en los componentes tecnológicos y para monitorear las actividades de los usuarios en todos los sistemas de información que se usan para el servicio requerido de Centro de Contacto. Así mismo estos logs serán el soporte requerido para medición de atribución y ANS respecto a los eventos, fallas o incidentes que se presenten durante el desarrollo de contrato, los cuales deberán ser validados por la interventoría y la Entidad.

El proveedor debe proponer mejoras tecnológicas, así como de servicio y atención de manera periódica, así como mantener a la entidad actualizada en términos de adelantos y soluciones tecnológicas pertinentes al servicio de centro de contacto y BPO.

7 HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Para la prestación de todos los servicios, el CONTRATISTA debe proveer y disponer de equipos y herramientas debidamente dimensionados y configurados de tal manera que le permitan complementar y dar soporte a los servicios básicos ofrecidos:

7.1 Gestión y Registro

Para la prestación del servicio de gestión y registro de eventos, el CONTRATISTA debe:

1. Registrar, tramitar e informar, en el sistema de información que hace parte de la solución requerida, sobre todas las actividades, eventos e información, que reflejen el comportamiento derivado de la gestión.
2. Registrar toda la información derivada de la operación en el sistema de registro de la gestión telefónica del Operador y en el CRM dynamics o cualquier otra herramienta que se implemente para el servicio, cuando el SENA lo requiera. Generar y administrar la base de datos resultante de la gestión telefónica y demás medios de acceso de los clientes.
3. Ejecutar campañas de actualización de información a nivel local y nacional cuando el SENA así lo requiera.
4. El proveedor debe garantizar la conexión con las 17 páginas web oficiales de la Entidad.

7.2 Grabación de llamadas

Como soporte al servicio de atención telefónica, el CONTRATISTA debe:

1. El registro de la grabación debe incluir toda la información que permita identificar en detalle las llamadas y como mínimo el momento en el que se realizó o recibió la llamada (fecha/hora/minuto), identificación de persona o empresa contactada, línea de atención mediante la cual se generó o atendió la llamada, identificación del agente que la genera o atiende, duración de la misma. El formato para entrega de las grabaciones será estándar de audio como .WAV, MP3, WMA y los que se concerté con el SENA.
2. Entregar copia de las llamadas grabadas y la Base de datos del registro mes vencido al SENA (supervisor de contrato), en el medio que la Entidad defina y a costo del proveedor, o en el momento que éste lo requiera, para efectos probatorios. La copia de las llamadas grabadas y la Base de datos del registro deberán ser custodiadas durante un año adicional a la finalización del contrato.
3. Estas grabaciones serán remitidas a la interventoría para validación y aprobación y demás condiciones establecidas.
4. El contratista, previo acuerdo de las partes deberá permitir el acceso remoto a las grabaciones y a la base de datos para efectos de validación por parte de la

Interventoría, ya sea permitiendo el acceso a un servidor, ruta compartida, drive o cualquier otro medio previamente acordado a fin de posibilitar la debida y oportuna validación por el interventor y generar el visto bueno para posterior descarga y entrega.

5. Disponer para consulta en línea (Acceso Web) para la interventoría y e l SENA las llamadas grabadas por un período de 12 meses, la cual será utilizada con fines de calidad y control o por solicitud de autoridad competente
6. Grabar el 99.5% de las llamadas entrantes y salientes, de las cuales se debe entregar como mínimo el 94,5% con la etiqueta del negocio básica que contenga como mínimo los siguientes campos: día, hora, servicio y ANI, (metodología sujeta a ajustes).

7.3 **Monitoreo del Servicio**

Como complemento a la atención de los servicios, el CONTRATISTA debe:

1. Efectuar el monitoreo de las variables de todos los servicios de acuerdo con los ANS definidos y procedimiento de monitoreo de transacciones propuestas por el proveedor, bajo metodología certificada COPC, ISO u similares. Esta propuesta debe contener como mínimo:
   Monitoreo de transacciones remota, por medio de grabaciones, lado a lado, aseguramiento bases de datos y todos los procesos involucrados en los diferentes canales de contacto con los usuarios (Llamada telefónica entrante y saliente, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor).
2. Proveer sistemas de monitoreo a cada uno de los servicios prestados (Llamada telefónica entrante y saliente, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor), en las que se determine como mínimo, transacciones ingresadas, atendidas, perdidas y abandonadas, encolada, duración, tiempos de atención, retención, espera, traslado y abandono y las demás requeridas por la entidad según necesidad.
3. Proveer herramientas de monitoreo del canal de integración con el SENA, en las que se determine el nivel de uso, desempeño y disponibilidad.
4. Permitir el monitoreo de cada uno de los servicios prestados (Llamada telefónica entrante y saliente, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor) en línea al equipo de trabajo (Supervisores, Coordinadores, formadores, analistas de calidad, jefes de operación) del centro de contacto. Se requiere que esta facilidad también se brinde al supervisor del contrato, interventoría o a quien la Entidad designe.

7.4 Base de datos de usuarios del servicio de Centro de Contacto

Para la prestación del servicio, el CONTRATISTA debe:

1. Almacenar el 100% de los registros de los usuarios y clientes externos e internos del Centro de Contacto en una o varias bases de datos, capturada por cualquier canal de atención contemplado en el contrato (Llamada telefónica entrante y saliente, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor), la cual es propiedad exclusiva del SENA.
2. Este almacenamiento se debe dar bajo los parámetros establecidos por la Entidad.
3. Permitir la consulta de la(s) Base(s) de Datos a la interventoría o por quienes estén debidamente autorizados por el área líder funcional del SENA.
4. Suministrar copia de la(s) Base(s) de Datos al área líder funcional del SENA cuando ésta lo requiera.
5. Esta base de datos debe contener, como mínimo, la siguiente información:
   - Datos de los usuarios, nombre y documento de identidad.
   - Identificación de usuarios por ubicación geográfica, perfil de usuario y tipo de consulta
   - Datos de contacto como teléfono(s) y correo electrónico
   - Evolución de clientes recurrentes (registro de los servicios utilizados)
   - Histórico de uso del servicio de los usuarios
6. Entregar la(s) base(s) de datos a la interventoría y al SENA (Supervisor del Contrato) de la información recopilada de los servicios prestados mes vencido, y al finalizar el consolidado de la totalidad del tiempo de ejecución del contrato.

8 RECURSO HUMANO

Para la prestación del servicio, el CONTRATISTA debe:

1. Brindar capacitación, formación, entrenamiento y evaluación del recurso humano en herramientas y aspectos propios para la atención de los servicios. Las necesidades, tiempo e intensidad de capacitación las debe estimar el Contratista, dependiendo de los servicios que atenderá y el cargo o grado de responsabilidad en la operación de las personas que ingresan al servicio.
2. La capacitación inicial específica sobre portafolio y servicios será dictada por el SENA, posteriormente el Contratista debe establecer su plan de capacitación para replicar la información.

3. El proveedor debe asegurar sin afectar los tiempos de atención de la Línea la capacitación semestral de la planta y dentro de sus planes de formación debe asegurar que dichas capacitaciones se realicen de manera semestral y certificado por el SENA, en los temas que la Entidad requiera y a través de los mecanismos que el SENA disponga para tal fin.
4. En los casos de rotación de personal, el CONTRATISTA debe evidenciar el proceso de empalme de todo nuevo funcionario dentro de su programa de entrenamiento y capacitación de personal.
5. El plan de Capacitación debe ser entregado previamente a la interventoría mensualmente con el fin de ser revisado y actualizado de acuerdo a las necesidades del SENA.
6. El plan de capacitación debe incluir como mínimo: capacitación teórica, capacitación metodológica y capacitación práctica en ambiente de simulador.
7. El plan de capacitación debe contener como mínimo desarrollo de habilidades blandas, adherencia a guiones establecidos por la Entidad, manejo de clientes difíciles y destrezas en cierre en primer contacto, entre otras.
8. El Centro de Contacto requiere la atención de la línea bilingüe con los agentes necesarios para tal fin y acorde a dimensionamiento, este (os) agentes podrán ser compartidos y deberán cumplir la totalidad del horario de servicio del Canal Telefónico, asegurando el conocimiento de su línea de atención. El o los agente(s) bilingüe(s) español • inglés, deberá contar con el nivel requerido el cual debe ser inglés fluido que permita sostener una conversación de manera clara. Este perfil podrá ser atendido por boot o cualquier otro mecanismo tecnológico que supla la necesidad de la Entidad.

8.1 **Perfiles y Roles del Equipo**

El CONTRA TISTA debe garantizar como mínimo los siguientes roles y perfiles, el equipo de trabajo descrito es exclusivo SENA:

1. Para nuevas contrataciones de todos los niveles, el contratista deberá presentar de forma magnética con formato de resumen, los respectivos perfiles de los candidatos para aprobación de la interventoría, en donde se anexe: hoja de vida con cumplimiento de perfil, certificaciones laborales y de estudio que demuestren la experiencia y formación, soportes que deben ser legibles y deben estar firmados por la empresa que los emite, fotocopia del documentos de identidad legible y los demás requeridos para cada perfil. Dichos soportes deberán ser comprobables por la interventoría.

2. Una vez adjudicado el proceso, el contratista adjudicatario debe entregar anexo a las hojas de vida el respectivo Informe de análisis de perfil que avalen las habilidades requeridas.
3. El contratista deberá entregar para validación de la Interventoría listado de cargos del proveedor homologables a los cargos requeridos en el presente contrato.
4. El SENA se reserva el derecho de solicitar el retiro inmediato de cualquier miembro del equipo de trabajo.
5. El proveedor debe realizar una evaluación mensual a la totalidad del equipo excluyendo únicamente al gerente de Operación en caso que así lo apruebe la Entidad, garantizando el conocimiento de los productos y servicios del SENA.
6. De todo proceso de capacitación y evaluación se debe dejar constancia, garantizando niveles superiores y altos (por encima de 4.5/5.0).
7. Todos los requerimientos del presente manual se deben mantener durante la ejecución del contrato.
8. Se permitirá el teletrabajo, únicamente para los siguientes perfiles: Agentes Base de la Operación Nivel I, Agentes Base de la Operación Nivel II, Agente Base Bilingüe (Ingles), Agente PQRS, Agente Básico - Oferta Educativa, Agente Población Vulnerable y Agente Aprendiz SENA - Etapa productiva y deberán ser contemplados en los respectivos ratios previamente definidos. El Número de agentes contratados bajo esta modalidad, no podrá bajo ningún caso exceder el 20% de la totalidad de agentes conectados.
9. El indicador de rotación no podrá exceder el 5% mensual de la totalidad del recurso humano asignado a la campaña SENA y será de absoluta responsabilidad del operador controlar asuntos como: ausencias, alta rotación o poca disponibilidad de personal, enfermedad, accidente, inconformismo, incapacidades, licencias y demás; procurando el cumplimiento cabal de nos ANS definidos en el presente documento.

ROL	EXCLUSIVIDAD	CANTIDAD	FORMACIÓN PROFESIONAL	EXPERIENCIA GENERAL	EXPERIENCIA ESPECIFICA	HABILIDADES
Gerente de Proyecto	Exclusivo	Uno (1)	Profesional en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Administración de empresas. Posgrado en alguna de las siguientes áreas: Gerencia de proyectos, Gerencia de Servicios, Administración de Empresas, Gerencia de tecnologías de la Información y las Comunicaciones o Teleinformática.	Cinco (5) años	Tres (03) años de experiencia como Gerente o director de operaciones de centros de contacto Telefónico	Toma de decisiones, manejo de personal, resolución de conflictos, manejo de informes a nivel Gerencial, análisis financiero, adaptabilidad, conocimiento, inteligencia ejecutiva, habilidades humanas, habilidades de negociación, liderazgo, capacidad para inspirar y motivar- visionario, innovador y apasionado, ética profesional,
Jefe de Operación	Exclusivo	Uno (1)	Tecnólogo o profesional en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas.	Cuatro (4) años	Un (1) o dos (2) años de experiencia como jefe de Operación de centros de contacto.	Inteligencia emocional-Inteligencia ejecutiva-Habilidades humanas-Trabajo bajo objetivos · Capacidad de dirección · Liderazgo y motivación · Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Experiencia en manejo de personal - Capacidad para planificar y priorizar el trabajo-Trabajar bajo presión -Toma decisiones y habilidades de comunicación.- Tener la capacidad de ponerse en el papel de los usuarios del SENA de captar sus necesidades, comprenderlas y buscar soluciones-

						orientación de servicio al cliente-Ética profesional. Manejo de herramientas ofimáticas.
Supervisor de Operación	Exclusivo	Por demanda. Un Supervisor por cada 20 agentes.	Tecnólogo o profesional en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas.	Tres (3) años	Un (1) o dos (2) años de experiencia como supervisor de centros de contacto.	· Trabajo bajo objetivos · Capacidad de dirección · Liderazgo y motivación · Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Experiencia en manejo de personal -Capacidad para planificar y priorizar el trabajo-Trabajar bajo presión - Toma decisiones y habilidades de comunicación.- Tener la capacidad de ponerse en el papel de los usuarios del SENA de captar sus necesidades, comprenderlas y buscar soluciones-orientación de servicio al cliente-Ética profesional. Manejo de herramientas ofimáticas a nivel intermedio.
Analista de Calidad	Exclusivo	Por demanda. Un Analista por cada 25 agentes.	Profesional, técnico o tecnólogo en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería de telecomunicaciones, Ingeniería industrial, Administración de empresas, Servicio al Cliente, Gestión comercial y tele mercadeó en contact center. Certificado en procesos de calidad cono Norma COPC, ISO	Dos (2) años	Un (01) año como mínimo de experiencia en centro de contacto o áreas de Servicio al cliente como analista de calidad	· Orientación al Logro -Iniciativa - Búsqueda de Información -Orientación de Servicio al Cliente -Pensamiento Analítico - Tolerancia al Trabajo Bajo Presión - Conocimiento del producto o servicio en profundidad Comunicación Efectiva - Trabajo en Equipo - Preocupación por el Orden y la Calidad – Motivación- expresión verbal y escrita - Ética profesional

Formador	Exclusivo	1 formador por cada 50 agentes	Profesional, técnico o tecnólogo en alguna de las siguientes carreras: Ingeniería de sistemas, Ingeniería electrónica, Ingeniería de telecomunicaciones, Ingeniería industrial, Administración de empresas, Servicio al Cliente, Gestión comercial y tele mercadeó en contact center o carreras administrativas	Dos (2) años	Un (01) año como mínimo de experiencia en centro de contacto o áreas de Servicio al cliente como analista de calidad	Sensibilidad-Flexibilidad-Cordialidad-Tolerancia-Amabilidad-Simpatía-Empatía- Conocimiento del producto o servicio en profundidad -Comprensión-Entusiasmo para realizar la tarea de docente- auto control-Madurez emocional-Fortaleza y Tenacidad-Orientación al Logro-Orientación de servicio al Cliente-Comunicación Efectiva- Preocupación por el Orden y la Calidad – Motivación-expresión verbal y escrita-Ética profesional-Manejo de herramientas ofimáticas.
Agentes Base de la Operación Nivel I	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	No Requerida	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.
Agentes Base de Operación Nivel II	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.

Agente Base Bilingüe (Ingles)	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.
Agente PQRS	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.
Agente PQRS (Nivel II)	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Tecnólogos, universitarios graduados o estudiantes universitarios de quinto semestre en adelante en la carrera de derecho y a fines.	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.

Backoffice	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación. Verbal y escrita- deseo de superación.
Backoffice (Nivel II)	Exclusivo	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Tecnólogos, universitarios graduados o estudiantes universitarios de carreras como economía, administración de empresas y a fines. Para BackOffice PQRS, se debe asegurar el perfil de agente PQRS Nivel II.	Un (1) año	Experiencia mínima de Un (01) año en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación. Verbal y escrita- deseo de superación.
Agente Básico - Oferta Educativa	Exclusivo - Oferta Educativa	Requerido por Dimensionamiento de la línea	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	No Requerida	No Requerida	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.

Agente Población Vulnerable	Exclusivo - Oferta Educativa	Requerido por Dimensionamiento de la línea, no superior al 10% de la base total de agentes	Bachiller egresado, técnicos, tecnólogos universitarios graduados o estudiantes universitarios	No Requerida	Experiencia mínima de seis (06) meses en atención de centros de contacto	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.
Agente Aprendiz SENA - Etapa productiva	Exclusivo - Oferta Educativa	Requerido por Dimensionamiento de la línea, no superior al 10% de la base total de agentes	Aprendiz SENA, que haya cursado y aprobado su etapa lectiva en programas de formación servicio al cliente, de atención telefónica, call center y tele mercadeo en contact center,	No Requerida	No Requerida	Habilidades comunicativas-manejar los problemas con fluidez, expresarse adecuadamente, ser persuasivo-Autocontrol-Paciencia-Sociabilidad-Sensibilidad-Disponibilidad y predisposición a la resolución de problemas-Conocimiento del producto o servicio en profundidad-Habilidades telefónicas- Acatar decisiones-Apreciar y valorar al cliente - expresión verbal y escrita- deseo de superación.

Nota 1: El personal anteriormente descrito, será de carácter obligatorio en el proyecto, por lo cual los oferentes lo deberán tener en cuenta y considerar en su totalidad, al momento de elaborar su propuesta económica.

Nota 2: La Entidad aclara que no se exige un número de salarios mínimos, de pago para los agentes asignados en atender el servicio contratado por el SENA, el proveedor será autónomo en todo su proceso de contratación.

El proveedor deberá asegurar el control y monitoreo del estado de las relaciones humanas y clima laboral del personal asignado a la operación y permitirá a la Entidad realizar las mediciones que considere necesarias.

9 ESPACIO FISICO Y DOTACIÓN

1. Para la prestación del servicio, el CONTRATISTA para los agentes o dependientes que desarrollen su actividad en sitio fijo debe cumplir con los requerimientos que se describen a continuación:
2. El proveedor deberá contar con las instalaciones necesarias y adecuadas para capacitar a los agentes operadores del Centro de Contacto. Estas salas de formación deben contar con la totalidad de aplicaciones y accesos con los que ejecutan su labor los agentes.
3. El contratista deberá realizar las acciones necesarias para evitar que factores externos afecten la prestación del servicio contratado.
4. Se debe garantizar una temperatura ambiente entre los 21 y 23 grados centígrados.
5. Todo el personal debe disponer de diademas integradas, personalizadas (una por asesor) ergonómicas, estas deben ser livianas y de óptima calidad sonora, se debe entregar a cada asesor la almohadilla como mínimo cada 6 meses y/o ante perdida cada vez que se requiera. Para el Staff deberá ser diadema tipo audífono y estas deben ser livianas y de óptima calidad sonora.
6. Se debe contar con lockers para la totalidad de la operación de manera individual (uno por puesto de trabajo).
7. Todos los computadores de la solución deberán estar interconectados en una red.
8. Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB, dispositivos móviles, entre otros. Tanto los equipos como la red deben estar adecuadamente protegidos contra virus/Antispyware y demás riesgos de seguridad informática.
9. Se debe disponer de un espacio de reunión, para tomar refrigerios o tomar tiempos de descanso dotado con mínimo mesas y sillas, hornos microondas - un microondas por cada 50 agentes, estación de café y agua potable con filtros certificados y se debe demostrar la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos respectivos. Las dotaciones de los baños deben permanecer en perfecto estado

sanitario y asegurar la disponibilidad de papel higiénico y jabón de manera permanente.

10. El contratista deberá asegurar un continuo flujo de energía a la infraestructura que se utilizará para la operación del Centro de Contacto, en caso de fallas en el fluido eléctrico; debe disponer de un sistema de contingencia de energía eléctrica que incluya planta eléctrica y UPS. La planta eléctrica y la UPS debe estar ubicada en un recinto totalmente aislado que en ningún momento llegue a interferir con la normal operación del Centro de Contacto. Debe estar aislada acústica y ambientalmente de la planta física donde se desarrolla la operación.
11. Disponer de una estación de trabajo de forma constante con acceso a las herramientas de gestión de todos los servicios, destinado para uso exclusivo de la interventoría con acceso a las herramientas de la operación, acceso a reportes de servicios prestados y demás accesos concernientes al negocio, sin acceso libre de internet. La interventoría deberá portar su equipo de cómputo y será totalmente responsable su seguridad y uso.
12. El contratista deberá cumplir con todas las normas y reglamentaciones vigentes sobre aspectos laborales y de seguridad industrial u ocupacional, así como las recomendaciones e indicaciones determinadas por la ARL con la que se encuentre vinculado; adicional debe generar actividades preventivas tales como pausas activas, planificación familiar, jornadas de vacunación, jornadas preventivas de desinfección y las demás que se requieran.
13. El contratista debe garantizar que el espacio físico de la operación SENA contenga los puestos de trabajo en un espacio exclusivo, (exceptuando modalidades tales como teletrabajo entre otros), incluido todo el personal relacionado en los perfiles y roles dispuestos en el presente documento. Este espacio debe contar con los requisitos ergonómico mínimos establecidos por su ARL de acuerdo a la normatividad vigente. Los módulos divisorios deben asegurar el aislamiento entre cada uno de ellos. En caso de contar con estaciones de trabajo destinadas para agentes con discapacidad, dichos puestos de trabajo deberán estar adecuados a la necesidad de cada discapacidad. Para los agentes BackOffice se deberá asegurar un espacio de trabajo físico en el que se contemple el uso de las tecnologías asociadas para el desarrollo de su función. La instalación general del proveedor debe contar con accesibilidad a todos sus espacios, incluidos baños, salas y ambientes de formación y áreas sociales, entre otras.

10 ALISTAMIENTO, OPERACIÓN Y ESTABILIZACIÓN

1. El CONTRATISTA dispone a partir de la firma del contrato de un tiempo máximo de un (1) mes para realizar el proceso de empalme con el proveedor, una vez realizado

el empalme dispone de dos (02) meses para el desarrollo de la fase de transición y llegar a la estabilización del servicio de acuerdo con el dimensionamiento ofrecido.

2. Durante el proceso de empalme y la fase de transición, el CONTRATISTA debe proveer e implementar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. Durante el empalme el CONTRATISTA deberá presentar el diseño detallado de listas de chequeo y cronogramas respectivos para la implementación de todos los componentes de los servicios.
3. Durante la fase de transición no se aplicará penalización alguna por el no cumplimiento de los ANS definidos, no obstante, estos se deben medir y presentar de acuerdo con los informes y reportes definidos.
4. El CONTRATISTA durante el proceso de empalme y la transición del Contrato deberá realizar y presentar para su aprobación de la Entidad:
   - Equipo de trabajo – La totalidad de los contemplados en el presente documento.
   - Modelo de selección y contratación de personal o definición del mismo
   - Esquema de migración de datos relacionados con el servicio
   - Modelo de operación y estructura del servicio
   - Modelo de radicación, seguimiento, escalamiento y solución de eventos, fallas e incidentes
   - Procesos y procedimientos, asociados a las normas, estándares y buenas prácticas, que deben ser documentados e implementados.
   - Modelo de Capacitación - Formación de la totalidad del equipo
   - Modelo de seguimiento a la calidad de cada servicio contemplado en el presente documento.
   - Procedimiento e Informes de pruebas internas para escalamiento o atribución de eventos.
   - Procedimiento de revisión eventos técnicos.
   - Procedimiento o guía para la restauración del servicio de Telefonía
   - Listas de chequeo
   - Formatos de informes, plantillas y documentación para los seguimientos
   - Cronogramas con fechas máximas de cumplimiento de actividades.
   - Herramientas, equipos, canales, software, infraestructura
   - Condiciones de los sitios de trabajo de la totalidad del equipo contemplado en el presente documento
   - Esquema de asesoría al SENA en el diseño de árboles para IVR y campañas orientadas a los clientes.
   - Esquema de capacitación requerida para la prestación del servicio.
   - Transferencia de conocimiento: inducción institucional, portafolio de servicios, oferta educativa, contenido de cursos, duración, modalidad, recursos, cupos disponibles, perfil, etc.

5. Durante el proceso de empalme y la etapa de Transición, la transferencia de conocimiento se efectúa en dos fases: la primera se llevará a cabo durante el proceso de empalme con el PROVEEDOR existente de acuerdo al cronograma de trabajo acordado entre las partes y la segunda fase como reforzamiento por medio de talleres entre SENA y Centro de Contacto.
6. De ser insuficiente el tiempo de empalme o transición (30 días), el operador entrante tendrá la posibilidad de prestar los servicios al SENA con la plataforma tecnológica del operador saliente, hasta por un periodo máximo de 30 días calendario durante el periodo de estabilización de los servicios, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicios establecidos. De ser necesario recurrir a esta opción, la negociación se daría entre privados, y el SENA quedará indemne de cualquier responsabilidad.
7. Para salvaguardar el equilibrio económico del contrato correspondiente, el CONTRATISTA entrante podrá tomar como referencia en su proceso de transición los valores que los CONTRATISTAS actuales le facturan al SENA por los servicios correspondientes y serán estos los valores que podrán facturar los CONTRATISTAS actuales al CONTRATISTA entrante en caso que el término de la transición tome más del tiempo indicado. En ningún momento estos valores podrán ser superiores ni se podrán exigir permanencia alguna.
8. Como línea base para los servicios se tendrá como estándar inicial las cantidades de transacciones definidas a continuación:

   Servicio Outbound: cuenta con un promedio de transacciones al mes en cada una de las líneas de servicio, de acuerdo a la siguiente tabla:

Correo Electrónico	500.000
Chat	10.000
SMS	229.054
SMS Flash	52.295
SMS interactivo USSD	52.295
Social Media	4.184
Bots	9.413

   Servicio Inbound: cuenta con un promedio de transacciones al mes de acuerdo a la siguiente tabla:

Empresarios	13.924

Ciudadanos	83.800
Conmutador Nacional	68.840
Outbound (voz)	2.500

11 CIERRE DEL CONTRATO

Con tres (3) meses de anticipación a la fecha de finalización del contrato, el CONTRATISTA, debe iniciar la etapa de cierre, haciendo entrega del Plan de Cierre, el cual debe ser aprobado por la interventoría y debe contemplar las siguientes condiciones:

1. Mantener la continuidad del servicio durante la fase de cierre del contrato.
2. Entregar al SENA las Bases de Datos utilizadas para la prestación el servicio de manera consolidada durante el tiempo del contrato.
3. Entregar la información histórica de la operación del Centro de Contacto.
4. Deberá garantizar el respaldo a la operación para la continuidad del servicio permitiendo el cumplimiento de los ANS requeridos, teniendo en cuenta los siguientes aspectos que deberá documentar y evidenciar durante la etapa de preparación para la Migración y Operación:
   - Telefonía
   - Generación eléctrica
   - Alimentación ininterrumpida de Potencia UPS y de Protección.
   - Conectividad a internet
   - Registros y grabaciones de la operación
5. Demás documentos, certificaciones que el interventor del contrato requiera para su liquidación y tramite.
6. El contratista debe asegurar que se haga borrado seguro antes de los 30 días calendario después de la terminación del contrato, asegurando que se haga en conjunto entre el proveedor, la interventoría y el SENA.

12 HORARIOS DE ATENCIÓN

El CONTRATISTA debe prestar los servicios de Centro de Contacto en los siguientes horarios, los cuales podrán ser modificados y ajustados por requerimiento del SENA:

- Servicio de atención de llamadas Inbound, (Llamada telefónica entrante, Conmutador Nacional, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor), tendrán horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 8:00 a 13:00, salvo alguna excepción que determine la Entidad.

- Los servicios de Inbound durante los días de inscripción a oferta educativa, tendrán horario de 7:00 a 23:59:59. el cual podrá ser validado y ajustado a partir del cuarto día de inscripciones de la Oferta Educativa, según tráfico de llamadas entrantes.
- Los servicios de Outbound: correos Electrónicos, Mensajes Cortos de Texto-SMS y demás servicios prestados por el proveedor manejaran el mismo horario toda vez que no exceda el establecido por la Comisión de Regulación Comunicaciones-CRC.
- Los días 24 y 31 de diciembre de cada año, así como los días jueves, viernes y sábado Santo no se prestará servicio de atención desde el Contact Center, salvo alguna excepción que determine la Entidad.

13 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

La siguiente tabla relaciona las definiciones a tener en cuenta para realizar la medición de los Niveles de Servicio –NS y los Niveles de Atención NA de los servicios del centro de contacto, así como los niveles requeridos para el cumplimiento de los mismos y la periodicidad de los ANS para cada uno de los servicios así:

CLASIFICACIÓN	No.	SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO - NS	Tiempo Oportuno	NIVEL REQUERIDO	NIVEL DE ATENCIÓN -NA		PERIODICIDAD	OBSERVACION	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			CRITERIO DE MEDICIÓN			CRITERIO DE MEDICIÓN	NIVEL REQUERIDO			
Inbound	1	**Líneas de Atención Voz (Conmutador Nacional, Línea Ciudadanos, Línea Empresarios, PQRS, Anticorrupción, demás requeridas por la Entidad)**	Total de llamadas atendidas en el tiempo oportuno/Total de Llamadas atendidas	20 segundos	=>95%	Total de llamadas atendidas/Total de llamadas entrantes	=>96%	Diario	N.A	Herramienta de Gestión
Outbound	2	**Llamada de voz - Agente**	Indicador de Contactabilidad	Acordado por Campaña	=>75%	Total de Registros Contactados/Total Registros de la base de datos asignada para la gestión	Diario	N.A	N.A	Herramienta de Gestión
			Indicador de Efectividad		=>65%	Total de Registros Efectivos/Total Registros contactados	Diario	N.A	N.A	Herramienta de Gestión
Chat, Web, e-mail y Redes Sociales	3	**Chat y Web**	Total de sesiones atendidas en el tiempo oportuno/Total de sesiones atendidas	20 segundos	=>97%	Total de sesiones atendidas/Total de sesiones entrantes	=>98%	Diario	N.A	Herramienta de Gestión
	4	**Correo Electrónico**	Total de correos enviados en el tiempo oportuno/Total de base de correos suministrada	3 horas	=>98%	Total de Correos enviados/Total de base de correos suministrada	=>99%	Diario	N.A	Herramienta de Gestión

	5	**SMS- Mensajes de Texto**	Total de SMS enviados en el tiempo oportuno/Total registros base de SMS	3 horas	=>98%	Total de SMS enviados/Total de base de SMS suministrada	=>99%	Diario	N.A	Herramienta de Gestión
	6	**Videollamada y Redes Sociales**	Total de interacciones atendidas en el tiempo oportuno/Total de interacciones atendidas	20 segundos	=>95%	Total de interacciones atendidas/Total de interacciones entrantes	=>96%	Diario	N.A	Herramienta de Gestión
Operativos	7	**Quejas y Reclamos sobre el servicio del Centro de Contacto**	N.A	N.A	N.A	Número de quejas y reclamos recibidos sobre el servicio del Centro de Contacto/ Número de transacciones atendidas Centro de Contacto	=>97%	Diario	Aplica para todos los servicios, la liquidación del ANS y respectivo descuento se realizará sobre el servicio que origina la queja y/o reclamo.	Herramienta de Gestión
	8	**Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente.**	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes/Número de minutos contratado	15 minutos	=>98%	N.A	N.A	Mensual	Aplica a todos los servicios y canales	Herramienta de Gestión
	9	**Evaluación de conocimiento Agentes**	Sumatoria de nota de cada pregunta * Número de preguntas / 100	Definida por la Entidad/ Interventoría	=>90%	N.A	N.A	Mensual	El Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad/Interventoría realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de las mismas, las Evaluaciones podrán ejecutarse sin previo aviso.	Definida por la Entidad/ Interventoría
	10	**Calidad del Servicio**	Ponderación de la calificación de los criterios de calidad / Totalidad de la calificación de los criterios de calidad	Mensual	=>90%	N.A	N.A	Mensual	N.A	Definida por la Entidad/ Interventoría

En la tabla anterior se pueden identificar los ANS definidos para este proceso, teniendo en cuenta que los mismos deben estar en constante revisión y ajuste si es necesario.

Bajo ningún concepto la penalización por perdida de Acuerdos de Niveles de Servicio ANS, podrá exceder el 30% del valor de la factura mensual. Se permite flexibilidad máxima del 5%.

Bajo el marco del contrato, el operador y el SENA podrán realizar Reunión Semestral de ANS toda vez que se ejecuten en meses diferentes a los de Oferta Educativa, en dicha reunión se validaran temas relacionados a los ANS establecidos, en términos de impacto, servicio y alcance de los mismos.

Nota: Cada nueva línea de servicio que se implemente no desmejorará los ANS ya establecidos, así mismo los nuevos agentes tendrán una curva de aprendizaje máximo de 2 meses, (60 días calendario), periodo durante el cual los ANS de Calidad deberán ser pedagógicos.

13.1 Aspectos para la medición de indicadores de soporte:

La siguiente tabla presenta las definiciones a tener en cuenta para realizar la medición de los indicadores de Calidad del Servicio y Disponibilidad del Servicio, como aspectos de soporte de la operación para garantizar la adecuada prestación de servicios, así:

No	INDICADOR	MEDICION	NIVEL REQUERIDO	PERIODICIDAD	OBSERVACION	MEDIO DE VERIFICACION
		Total de respuestas satisfactorias obtenidas de			Aplica sobre los	Herramienta de

7	**Calidad del Servicio**	las mediciones aleatorias realizadas/Total de mediciones aleatorias realizadas.	=>95%	Mensual	servicios de: Inbound, Conmutador, Chat, Redes Sociales, Bots.	gestión de cada canal de servicio
8	**Disponibilidad del Servicio**	Cantidad de horas hábiles que alguno de los servicios o la infraestructura asociada al mismo están disponibles/260 Horas	=>99,9% Indisponibilidad máxima permitida al mes de 0,26 horas	Mensual	Aplica a todos los servicios	Herramienta de gestión de los servicios

Se entiende por "El Total de respuestas satisfactorias" lo correspondiente al total de monitoreos con una calificación superior al 95%.
En caso de incumplimiento del ANS, se le aplicará la penalización sobre el servicio que generó el incumplimiento.

13.2 **Indicador De Calidad Del Servicio**

$$Cse = (PCm/CCmax) * 100\%$$

$$PCm = \left(\left(\sum_{i=1}^{N} CCsm \right) / N \right)$$

- ✓ $PCse$: Porcentaje de Calidad del Servicio Ejecutado

- ✓ PCm : Promedio de Calidad medida
- ✓ $CCmax$: Calificación de Calidad Máxima
- ✓ $CCsm$: Calificación de Calidad del servicio monitoreado
- ✓ N: Número total de Calificaciones de servicio monitoreados

Este indicador será utilizado por la Interventoría mensualmente a fin de solicitar al operador las acciones pertinentes que conlleven a mejorar la calidad del servicio.

13.3 Indicador De Disponibilidad Del Servicio

$$TND = \sum (TFScore + TFSwan + TFSrtpc + TFSsw_i + TFSeq_i)$$

$$TD = TTDper - TND$$

$$D = \left(\frac{TD}{TTDper}\right) * 100\%$$

Donde;

- ✓ TND : Tiempo no disponible del servicio general de Centro de Contactos
- ✓ $TFScore$: Es el tiempo fuera de servicio en el periodo, del Core de Voz y los servidores que soportan el Centro de

Contactos

- ✓ $TFSwan$: Es el tiempo fuera de servicio en el periodo, de los enlaces WAN redundantes que soportan el Centro de Contactos
- ✓ $TFSrtpc$: Es el tiempo fuera de servicio en el periodo, de los enlaces a la red de telefonía pública conmutada que soportan el Centro de Contactos
- ✓ $TFSsw$: Es el tiempo fuera de servicio en el periodo, de cada switch y sus equipos
- ✓ asociados, respecto al total de equipos que soportan el Centro de Contactos
- ✓ $TFSeq$: Es el tiempo fuera de servicio en el periodo, de cada computador o teléfono de los agentes respecto al total de equipos que soportan el Centro de Contactos
- ✓ TD: Tiempo de disponibilidad del servicio de Centro de Contactos en el periodo
- ✓ $TTDper$: Es el tiempo total en un periodo
- ✓ D: Es la disponibilidad del servicio de Centro de Contactos en el periodo

La disponibilidad se calculará sobre el servicio y no sobre la infraestructura, es decir, en caso de la falla de uno o varios dispositivos de la infraestructura, si el servicio continúa activo no se considerará como indisponibilidad.

Se realizará el cálculo TND (Tiempo no disponible) por cada uno de los servicios contratados.

Para el cálculo de las variables que afectan el TND de cada servicio, solo se tendrán en cuenta aquellas que provocaron la indisponibilidad de dicho servicio.

Solo se penalizará el servicio que incumpla el ANS establecido.

Solo se tendrá en cuenta para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad, las fallas que se presenten dentro del horario de servicio (L-V de 7 am – 7 pm y Sáb 8 am a 1 pm) y para los horarios especiales, teniendo en cuenta que la Entidad maneja cuatro (4) ofertas educativas cada año, teniendo 10 días de inscripción a cada una de ellas que se ejecutan durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, sin embargo cabe aclara que el servicio que se está contratando es por demanda, teniendo en cuenta la dinámica de la Entidad; además de las ofertas académicas se pueden presentar otros eventos acordados con la Entidad.

Para la variable TFSeq la cual está definida como: tiempo fuera de servicio en el periodo de cada computador, respecto al total de equipos que soportan el Centro de Contacto, se calculará teniendo en cuenta la proporción horaria de indisponibilidad de los equipos de cada servicio respecto al número total de los equipos de cómputo que soportan dicho servicio, es decir:

$$\text{TFSeq} = \frac{\#\ de\ Equipos\ Fallaron}{Total\ de\ Equipos\ por\ servicio} * Proporción\ Horaria$$

TFSeq debe ser inferior a 0,26 horas, dado que de lo contrario se aplicaría los descuentos por cada servicio con los porcentajes previamente establecidos en este documento.

La siguiente tabla relaciona los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS y penalizaciones definidas para cada una de la línea de servicios del centro de contacto y para la Calidad del Servicio y Disponibilidad del Servicio como aspectos de soporte de la operación:

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO -ANS Y PENALIZACIÓN					
Clasificación	**Servicios**	**Nivel de Servicio - NS**	**Penalización**	**Nivel de Atención NA**	**Penalización**

		Tiempo Oportuno	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo
Inbound	**Inbound- Llamadas entrantes Líneas de Atención Voz (Conmutador Nacional, Línea Ciudadanos, Línea Empresarios, PQRS, Anticorrupción, demás requeridas por la Entidad)**	20 segundos	=>95%	<94% y =>90%	<89%	0%	10%	30%	=>96%	<95% y =>91%	<90%	0%	10%	30%
Outbound	**Outbound- Llamadas salientes**	Acordado por campaña	Indicador de Contactabilidad =>75%	<74% y =>70%	<69%	0%	10%	30%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
			Indicador de Efectividad =>65%	<64% y =>60%	<59%									
Chat, Web, e-mail y Redes Sociales	**Correos electrónicos**	3 horas	=>98%	<97% y =>93%	<92%	0%	20%	30%	=>99%	<98% y =>94%	<93%	0%	10%	30%
	Chat y Web	20 segundos	=>97%	<96% y =>92%	<91%	0%	20%	30%	=>98%	<97% y =>93%	<92%	0%	10%	30%
	SMS - Mensajes de Texto	3 horas	=>98%	<97% y =>93%	<92%	0%	20%	30%	=>99%	<98% y =>94%	<93%	0%	10%	30%
	Videollamada y Redes Sociales	20 segundos	=>95%	<94% y =>90%	<89%	0%	20%	30%	=>96%	<95% y =>91%	<90%	0%	10%	30%
Operativos	**Quejas y Reclamos sobre el servicio del Centro de Contacto**	48 horas calendario	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	=>97%	<96% y =>92%	<91%	0%	10%	30%

	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO.	15 minutos	=>98%	<97,9% y =>96%	<95%	10%	30%	40%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	Evaluación de conocimiento Agentes	Mensual	=>90%	<90% y =>80%	<80%	0%	15%	30%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	Calidad del Servicio	Mensual	=>90 %	<90% y =>80%	<80%	0%	15%	30%	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

14 CONSIDERACIONES GENERALES:

- ✓ El horario para la prestación del servicio es el siguiente:

- Servicio de atención de llamadas Inbound, (Llamada telefónica entrante, Conmutador Nacional, Chat, IVR Transaccional, Correo Electrónico, SMS, Redes sociales, y demás servicios prestados por el proveedor), tendrán horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 8:00 a 13:00, salvo alguna excepción que determine la Entidad.
- Los servicios de Inbound durante los días de inscripción a oferta educativa, tendrán horario de 7:00 a 23:59:59. el cual podrá ser validado y ajustado a partir del cuanto día de inscripciones de la Oferta Educativa, según tráfico de llamadas entrantes.
- Los servicios de Outbound: correos Electrónicos, Mensajes Cortos de Texto- SMS y demás servicios prestados por el proveedor manejaran el mismo horario toda vez que no exceda el establecido por la CRC.
- Los días 24 y 31 de diciembre de cada año, así como los días jueves, viernes y sábado Santo no se prestará servicio de atención desde el Contact Center, salvo alguna excepción que determine la Entidad.

- ✓ Considérese horas hábiles el horario definido para la prestación del servicio
- ✓ El ANS de Nivel de Atención- NA, aplica para las llamadas atendidas por agentes no para las llamadas atendidas por el IVR.
- ✓ La interventoría deberá realizar un monitoreo como mínimo a cada agente del total de agentes de la planta activa en igual condiciones el proveedor.
- ✓ Cuando la falla en la prestación del servicio del conmutador sea exclusivamente responsabilidad del SENA, se procederá a realizar la revisión por parte del Interventor, Contratista y Supervisor.
- ✓ Si se presenta un evento, falla o incidente que altere de manera significativa el tráfico en la operación, la interventoría como el supervisor del contrato serán autónomos en definir exoneración o no del ANS, previa validación soportada en documentos, logs y demás evidencias necesarias para la toma de decisión.
- ✓ Las mediciones de Calidad del Servicio, se realizarán mediante monitoreos y demás comprobaciones aleatorias por parte de la Interventoría, con respecto a la información contenida en el Portal de la Entidad, Aplicativos a los que se tenga acceso y demás información y documentación aportada por el SENA.
- ✓ La medición de Calidad puede ser validada y modificada en el Comité de ANS siempre que se requiera.
- ✓ La totalidad de la validación y liquidación de ANS, control y seguimiento de los mismos será responsabilidad de la interventoría, quien deberá incluir dicho análisis en la entrega de informe mensual o en cualquier momento a solicitud de la Entidad.
- ✓ El monitoreo de los elementos considerados para el cálculo de la Disponibilidad se debe realizar desde una ubicación diferente a la Sede donde operará el servicio de Centro de Contacto, en consultas mínimo cada 60 segundos desde el inicio de operación hasta el final del período de operación.
- ✓ La curva de aprendizaje para los asesores será de 60 días, tiempo en el cual no se verán afectados por ANS de calidad, estos presentarán afectación pedagógica.

- ✓ Los asesores de OE serán afectados de acuerdo a criterios de evaluación de calidad Oferta Educativa, la cual se construirá de mutuo acuerdo con el proveedor, acorde a las necesidades de la Entidad.
- ✓ Todas las mediciones para los cálculos de la Disponibilidad del Servicio se realizan en horas. Para la medición de este indicador no se incluye la suma de tiempos concurrentes de no disponibilidad por servicio.
- ✓ Todo nuevo servicio que el SENA implemente deberá tener un periodo de estabilización previamente acordado por las partes.
- ✓ La penalización por incumplimiento de los ANS, se aplica sobre el servicio que haya generado el incumplimiento.
- ✓ La suma de las penalizaciones aplicables no superará el 100% del valor mensual pagado por el servicio.

15 GLOSARIO:

- ✓ Back Office: Descarga y envío por correo electrónico de solicitudes de información; ejemplo: certificados SENA, Envío de respuestas tipo a peticiones de información, entre otros.

- ✓ Segundo Nivel: Entiéndase como toda solicitud que genere un proceso al interior de la entidad o por parte del proveedor más allá de brindar información (1 nivel). Ejemplo, restablecimiento de contraseñas, inscripciones.

- ✓ Transacciones/Llamadas Entrantes: Corresponde al universo de transacciones/llamadas que ingresan mediante los diferentes canales y el respectivo menú del IVR.

- ✓ Transacciones/Llamadas Atendidas: Corresponde a las transacciones/llamadas contestadas por los agentes.

- ✓ Transacciones/Llamadas Atendidas Oportunamente: Corresponde a las transacciones/llamadas contestadas por los agentes en el tiempo oportuno.

- ✓ Tiempo Medio de Operación – TMO: Tiempo en segundos que el agente utiliza en brindar la información desde el momento que inicia la atención al usuario hasta el momento que finaliza la llamada.

- ✓ RTO: Tiempo para volver a operar después de una falla, evento o incidente.